

VŠB – TECHNICKÁ UNIVERSITA OSTRAVA

Hornicko - geologická fakulta

Institut ekonomiky a systémů řízení

Podpora prodeje SCM systémem v podniku Feron, a.s.

**The support of sales through SCM system in the Feron
company**

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Robert Klimunda

Datum zadání:

říjen 2007

Datum odevzdání:

duben 2008

Ostrava 2008

Robert Tománek

Prohlašuji:

- Byl jsem seznámen s tím, že na moji závěrečnou práci se plně vztahuje zákon č.121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – využití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a využití školního díla a § 60 – školní dílo;
- Beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická universita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo závěrečnou práci nevýdělečně užít ke své vnitřní potřebě (§ 35 odst.3);
- Souhlasím s tím, že jeden výtisk závěrečné práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího závěrečné práce. Souhlasím s tím, že údaje o závěrečné práci, obsažené v abstraktu, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- Bylo sjednáno, že užít své dílo – závěrečnou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití, mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- Závěrečnou práci anebo dílem se myslí bakalářská práce v případě bakalářského studia, diplomová práce v případě magisterského studia a disertační práce v případě doktorského studia.

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou/bakalářskou práci včetně příloh vypracoval samostatně a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Ostravě.....

.....

Robert Tománek

Fibichova 144, Frýdek – Místek, PSČ 738 01

Obsah

Obsah.....	4
Úvod.....	7
1 O společnosti Feron, a.s.....	8
1.1 Organizační schéma.....	9
2 SMJ a jeho procesy ve společnosti Feron, a.s.....	10
2.1 Všeobecně.....	10
2.2 Procesní schéma.....	10
3 Rozbor SCM systémů v podnicích.....	13
3.1 Historie vzniku SCM systémů.....	13
3.2 Supply Chain Management - SCM.....	13
3.3 Co je APS/SCM.....	14
3.4 Softwarové nástroje APS/SCM.....	15
4 Správa odběratelsko-dodavatelského řetězce v podniku Feron, a.s.....	17
4.1 Řízení odběratelsko-dodavatelského řetězce.....	17
4.1.1 Plánování.....	17
4.1.2 Zdroje.....	18
4.1.3 Výroba neboli produkt.....	19
4.1.4 Dodání.....	20
4.1.5 Reklamace.....	20
5 Rozbor modulu prodeje IS BPCS z pohledu uživatele.....	22
5.1 Pořízení objednávky.....	22
5.2 Příjem objednávky.....	24
5.3 Porovnání a odsouhlasení objednávky s nabídkou.....	25
5.4 Zadání základních údajů z objednávky.....	26
5.5 Vyhledání odběratele pro zpracování zakázky.....	29
5.5.1 Zobrazení detailních informací o zákazníkovi.....	30
5.6 Zadání informací k zakázce.....	31
5.6.1 Zadání položek zakázky.....	33
5.6.2 Zápis poznámek k řádce.....	34
5.7 Vytištění kupní smlouvy.....	35
5.8 Uvolnění zadržených zakázek.....	35
5.9 Odeslání návrhu kupní smlouvy.....	35

6	Závěr	36
	Seznam použité literatury	38
	Seznam použitých symbolů a zkratk	39
	Seznam obrázků	40
	Seznam tabulek	41

ABSTRAKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Cílem této práce je rozbor SCM (Supply Chain Management) systémů v podnicích, popis účinného řízení odběratelsko-dodavatelského řetězce v rámci SCM a analýza informačního systému BPCS (Business Planning and Control System) verze 4.02 CD z pohledu uživatele pro modul prodeje ve společnosti Feron, a.s. Součástí práce je i krátká zmínka o předmětu a cílech podnikání společnosti Feron, a.s., která zmíněný informační systém používá. Závěrem pak uvádím celkové zhodnocení přínosů a negativ používaného informačního systému včetně návrhu na zlepšení/upgrade stávajícího informačního systému, který vyplynul z obsahu této práce.

ABSTRACT

Úvod

Informační systémy a informační technologie jsou nástroje, bez kterých si vedení podniku v dnešní době nelze představit. Neoddělitelným prvkem dnešních firem je vzájemná komunikace a sdělování informací v rámci podniku i mimo něj. Celistvý informační systém, který zastřešuje úplný chod firmy je významným interním, ale i externím komunikačním prvkem. Takovýto informační systém stupňuje efektivitu a produktivitu každého uživatele, který je do takovéhoho procesu zapojen, a zároveň se minimalizují náklady na celkové řízení týmových činností. Takhle navržené systémy však v prvopočátku na úkor minimalizace nákladů na jejich řízení vyžadují vyšší nároky na kvalifikaci uživatelů.

V dnešní době se moderní systémy pro plánování výroby, které se efektivně a jednoznačně snaží maximalizovat využití výrobních prostředků při dodržování požadavků zákazníků označují jako systémy Advanced Planning and Scheduling – APS a systémy Supply Chain Management – SCM. Tyto systémy dnes velmi úzce spolupracují, resp. navazují na systémy SCM, což znamená spolupráci se systémy pro řízení logistických řetězců – dnes již sítí. Proto jsou tyto systémy často označovány jako APS/SCM.

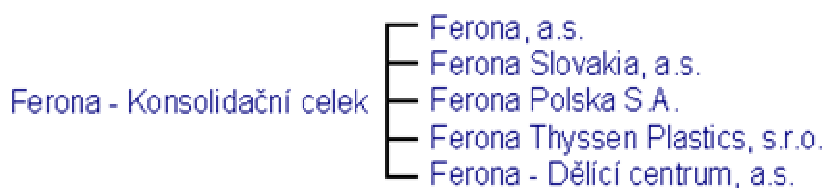
1 O společnosti Feron, a.s.

Akciová společnost Feron vznikla 1. května 1992 na základě schváleného privatizačního projektu svého právního předchůdce, tehdejšího státního podniku Feron. Společnost navazuje na tradici a činnost velkoobchodních firem v oboru hutních výrobků, které v České republice sahají až do roku 1829, kdy L.G. Bondy založil první železářský velkoobchod v Čechách. V roce 1919 se Bondyho velkoobchod stal akciovou společností a roku 1927 se sloučil s železářským velkoobchodem Živnoferrum a společnost si tak zajistila postavení největšího železářského podniku v tehdejší ČSR.

Po roce 1945 prošla společnost řadou reorganizací a dalších slučováním. Přes další názvy společnosti, jakými byly „Prodejna Ferra“, po roce 1949 „Hutní prodejna Ferra“, od roku 1969 „Sdružení národních podniků Feron“ a od roku 1972 „Feron, národní podnik Praha“, dospěla společnost k již zmíněné transformaci státního podniku v akciovou společnost. V závěru roku 1994 byl dokončen proces privatizace a Feron přešla do stoprocentně soukromého vlastnictví. Majoritním vlastníkem se stala akciová společnost Feron 2000. V roce 1999 došlo ke splnutí akciových společností Feron a Feron 2000 a 31.8.1999 vznikla společnost „Feron, a.s.“ V roce 2004 se nákupem 100 % akcií stala jediným akcionářem anglická investiční společnost IRG Steel Limited.

Feron, a.s. je mateřským podnikem ve skupině, do které patří tyto dceřinné společnosti a přidružené podniky:

Obrázek 1 : Feron, a.s. - konsolidační celek



Feron, a.s. je nyní organizačně členěna na ústředí v Praze a čtyři divize se sídlí v Praze, Chomutově, Olomouci a Hradci Králové. První tři divize jsou dále rozděleny na několik poboček a provozů.

Základním předmětem podnikání společnosti je velkoobchod, zaměřený na nákup, skladování, úpravu a prodej hutních výrobků, hutních druhovýrobků, ušlechtilé oceli, nerezavějící oceli, neželezných kovů a navazujícího železářského sortimentu. Obchodní činnost Ferony je orientována především na tuzemský trh. Okruh zákazníků tvoří tisíce především středních a menších průmyslových, stavebních, obchodních i zemědělských

fírem a živnostníků, pro které není efektivní nakupovat přímo od výrobců. Feron, a.s. je však schopna ve svých prodejních jednotkách (velkoobchodních skladech i maloobchodních prodejnách) obsluhovat nejširší spektrum zákazníků, od velkých průmyslových firem až po drobnou klientelu.

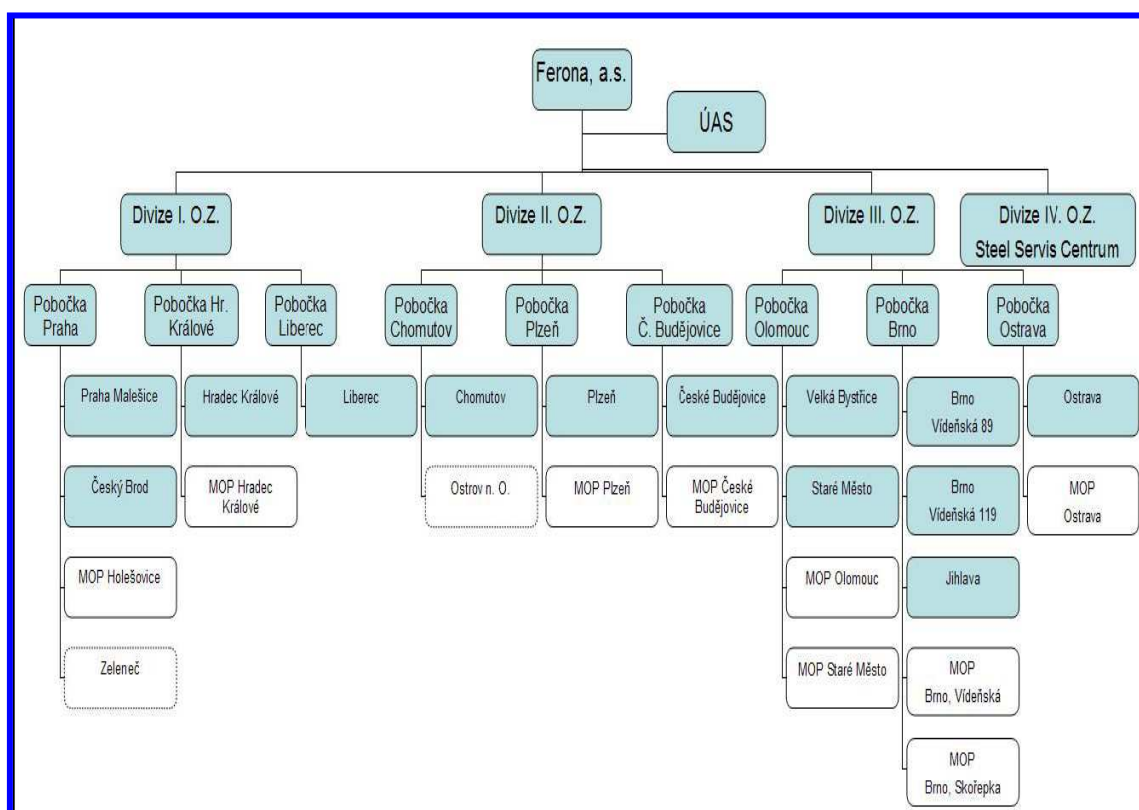
Od 1.7.2002 byla rozšířena nabídka služeb poskytovaných Feronou o dělení ocelových svitků. K tomuto účelu byla zřízena Divize IV. - Steel Servis Centrum se sídlem v Hradci Králové.

Mezi silné stránky společnosti patří především šíře, stálost a znalost sortimentu, kvalita personálu, vybudovaná síť skladů a prodejen, rozsah a úroveň poskytovaných služeb.

1.1 Organizační schéma

V následujícím schématu je zobrazeno organizační členění společnosti Feron, a.s. Modře označené organizační jednotky jsou zahrnuté do systému managementu jakosti. Ostatní organizační jednotky jsou vedeny jako maloobchodní prodejny s železářským zbožím.

Obrázek 2: Organizační schéma Ferony



2 SMJ a jeho procesy ve společnosti Feron, a.s.

2.1 Všeobecně

Systém managementu jakosti ve společnosti Feron, a.s. je definován pro:

„Nákup, skladování, úprava, prodej a doprava hutního materiálu, druhovýrobků, ušlechtilé oceli, nerezavějící oceli, neželezných kovů a navazujícího železářského sortimentu ve velkoobchodě; podélné a příčné dělení ocelových svitků“ [1].

Na zajištění fungujícího SMJ a jeho rozvoji se v současné době podílí 6 zaměstnanců útvarů řízení jakosti. Na úrovni vedení společnosti je jmenován představitel vedení pro jakost (zmocněnec pro jakost), v rámci jednotlivých divizí jsou jmenováni referenti řízení jakosti, mající v rámci divize stejné pravomoci jako zmocněnec.

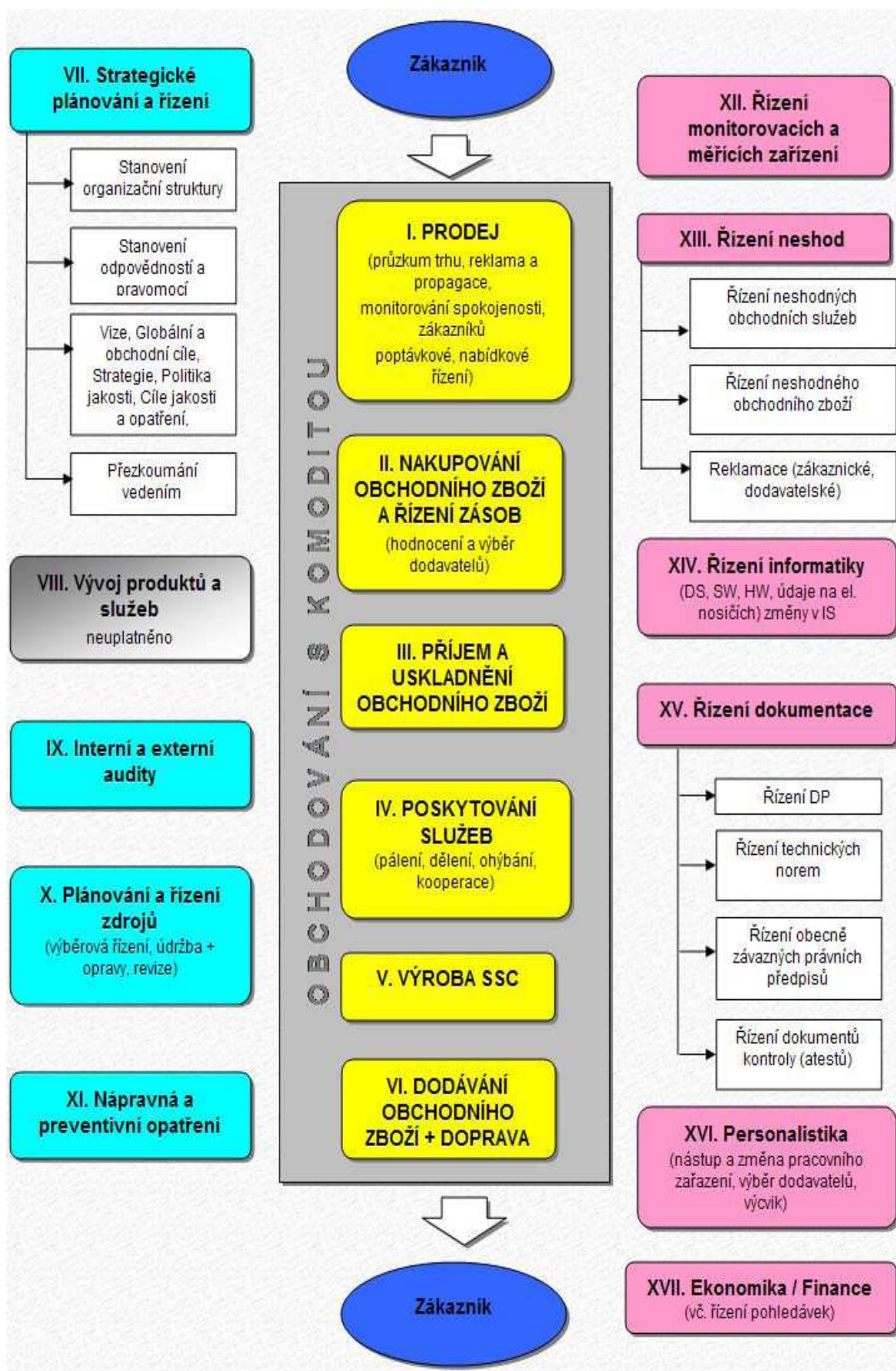
2.2 Procesní schéma

Systém managementu jakosti je ve Feroně založen na procesním řízení. Souhrn všech činností přímo realizujících předmět činnosti Ferony a vedoucích k uspokojování potřeb a očekávání zákazníků je možné shrnout do makroprocesu „Obchodování s komoditou“. Pro přesnější stanovení odpovědností a zvýšení efektivnosti řízení je tento makroproces rozdělen do 6 realizačních procesů, sledujících tok zboží a informací od zjišťování požadavků zákazníka k předání výsledného produktu (zboží, služby) zákazníkovi. Jedná se o následující realizační procesy: Prodej (včetně marketingu), Nakupování obchodního zboží a řízení zásob, Příjem a uskladnění zboží, Poskytování služeb, Výroba SSC, Dodávání obchodního zboží a doprava [1].

Každý z uvedených realizačních procesů je v přehledné formě popsán na kartě procesu. Ta obsahuje (kromě jiného) i následující informace: kdo je tvůrce procesu a určuje jeho strategii, kdo odpovídá za vlastní realizaci a výsledky procesu, jaká dokumentace se k procesu vztahuje, jaké zdroje jsou nezbytné pro jeho fungování a jaké ukazatele (metriky) jsou použity pro měření výkonnosti a efektivnosti procesu.

Prostřednictvím metrik vedení společnosti / divizí pravidelně hodnotí dosažený stav. Jednotliví vlastníci procesů používají výsledků metrik pro řízení procesu a tvůrci procesů pro změnu parametrů metrik a pro zásahy do dokumentů, které ovlivňují proces.

Obrázek 3: Procesní schéma [1]



V procesu „Prodej“ jsou prováděny činnosti zaručující, že požadavek zákazníka je přezkoumán z hlediska úplnosti, jasnosti a splnitelnosti, převeden do IS a vzájemně odsouhlasen. S významnými zákazníky jsou uzavřeny dlouhodobé smlouvy o obchodní spolupráci, v případě specifických požadavků případně i dohody o zabezpečování jakosti.

Činnosti uplatněné v procesu „Nákup“ zaručují, aby nakupované obchodní zboží bylo ve shodě se stanovenými požadavky (šíře sortimentu, množství, termín, cena, místo), s očekáváním zákazníka (kvalita a průvodní dokumentace, cena) a se zákonnými předpisy.

V procesu „Příjem a uskladnění zboží“ je prováděna pracovníky skladů vstupní kontrola nakupovaného obchodního zboží (vizuální kontrola, kontrola průvodní dokumentace, kontrola identity - rozměrů a množství).

Pomocí průvodních dokladů a informačním systémem je Feron, a.s. schopna vysledovat tok obchodního zboží od zákazníka zpět k dodavateli. Jednoznačným údajem pro přiřazení atestů ke konkrétnímu zboží a zpětnou sledovatelnost je podle druhu zboží číslo tavby, číslo zakázky, číslo nákupní objednávky nebo číslo lotu.

Činnosti uplatněné v procesu „Poskytování služby“ zajišťují úpravu obchodního zboží dle požadavku zákazníka.

V procesu „Dodávání obchodního zboží a doprava“ je pracovníky skladu prováděna výstupní kontrola expedovaného zboží (kontrola identity, vizuální kontrola a kontrola množství). Doprava je realizována vlastními nákladními automobily, popř. pomocí smluvních dopravců. Pokud je prováděno dělení materiálu, je opět formou samokontroly vykonávána mezioperační kontrola děleného obchodního zboží.

Samozřejmostí je sledování a vyhodnocování reklamací a stížností zákazníků. Významným prvkem je předcházení chybám, případně zábrana jejich opakování. K tomu slouží mechanismus pro přijímání a realizaci preventivních a nápravných opatření.

3 Rozbor SCM systémů v podnicích

3.1 Historie vzniku SCM systémů

Historie vzniku těchto systémů sahá na začátek devadesátých let. Tehdy se vyvolala jejich potřeba díky změnám vztahů mezi dodavatelem a odběratelem. Nedílnou podmínkou pro to, aby firma byla úspěšná, se stala schopnost dodavatele plnit požadavky zákazníka k jeho plné spokojenosti. Dodavatelské firmy jsou tak nuceny vyrábět své produkty v takovém režimu, aby dodržely sjednanou dobu dodávky při kapacitách, které jsou často omezovány. Přitom jsou dodavatelé tlačeni ke schopnosti vyrábět co nejširší sortiment výrobků.

Komplexní začátky a rozvoj SCM řešení přichází s nasazováním ERP systémů. ERP systémy nabízejí integraci klíčových procesů v podniku, které jsou schopny reagovat na jakékoliv změny poptávky.

V SCM systémech se díky nasazením internetu a mobilních sítí stále více prosazuje vícekanálová komunikace. SCM a CRM systémy dohromady tvoří důležité procesy jako je tomu např. v oblasti dodavatelsko-odběratelské komunikace. Zatímco u CRM je základním pravidlem komunikace prostřednictvím všech kanálů, u SCM řešení se uplatňují např. systémy typu EDI (Electronic Data Interchange), které dokáží nahradit a sladit komunikaci (telefon, fax, poštu) do standardizovaného dokumentu, ale přinášejí i další výhody [2].

3.2 Supply Chain Management - SCM

SCM systémy jsou často nasazovány ve výrobních podnicích, ale také tam, kde dochází ke kooperaci v rámci dodavatelsko-odběratelského řetězce. Implementace SCM systémů umožňuje zefektivnit plánování a vytížení výrobních kapacit, materiálové toky a reakci na dynamické změny na trhu. Jeho zavedení je však časově, ale i finančně velmi náročné, a proto se zavádí jen tam, kde předpoklady úspor jsou díky tomuto zefektivnění ve velkém objemu. V reálné skutečnosti je však uplatnění těchto systémů pouze u špiček českého průmyslu, které jsou provázány do více náročných odběratelsko-dodavatelských řetězců jako např. ve velkoobchodě, strojírenství a automobilového průmyslu. Zavádění SCM systémů s sebou přináší i úskalí, která jsou obdobná i při zavádění jiných systémů. Úskalí spočívá ve velkém zásahu do podniku tj.

organizace se musí tomuto systému přizpůsobit a v první řadě provést kompletní re-engineering svých procesů.

SCM koncepcí, vyjma logistického procesu, zastřešujeme také strategické řízení celého dodavatelského řetězce, včetně výběru dodavatelů, outsourcingu kapacit nebo zpracování zákaznických požadavků. Aby byla SCM koncepce úspěšná, musí být plně závislá na integraci podnikových zdrojů. SCM koncepce společně s ERP a CRM koncepcí tvoří základ pro tvorbu informační a celopodnikové strategie firmy.

Pojetí SCM z pohledu integrované a systémové stránky dokáže omezovat rostoucí náročnost operací na obsluhu, což má kladný dopad na posílení kapitálových prostředků firmy. Integrace SCM sítí je začleňována do takové činnosti všech obchodních partnerů, kde nejde jen o data týkající se plnění vzájemných požadavků, kapacitních možností a kritických míst v řízení materiálových toků. Jde tady především o vzájemné sdílení informací o nákladech.

Ucelený neboli celostní pohled na implementaci a provoz SCM systémů se jako ostatní systémové prostředky odvíjejí od aktuálních trendů. K těm nejdůležitějším trendům zcela jistě patří zkracující se životní cykly produktů, masová customizace (úprava na míru zákazníka), obsluha globalizovaných trhů pomocí vícekanálové komunikace a možnosti outsourcingu [2].

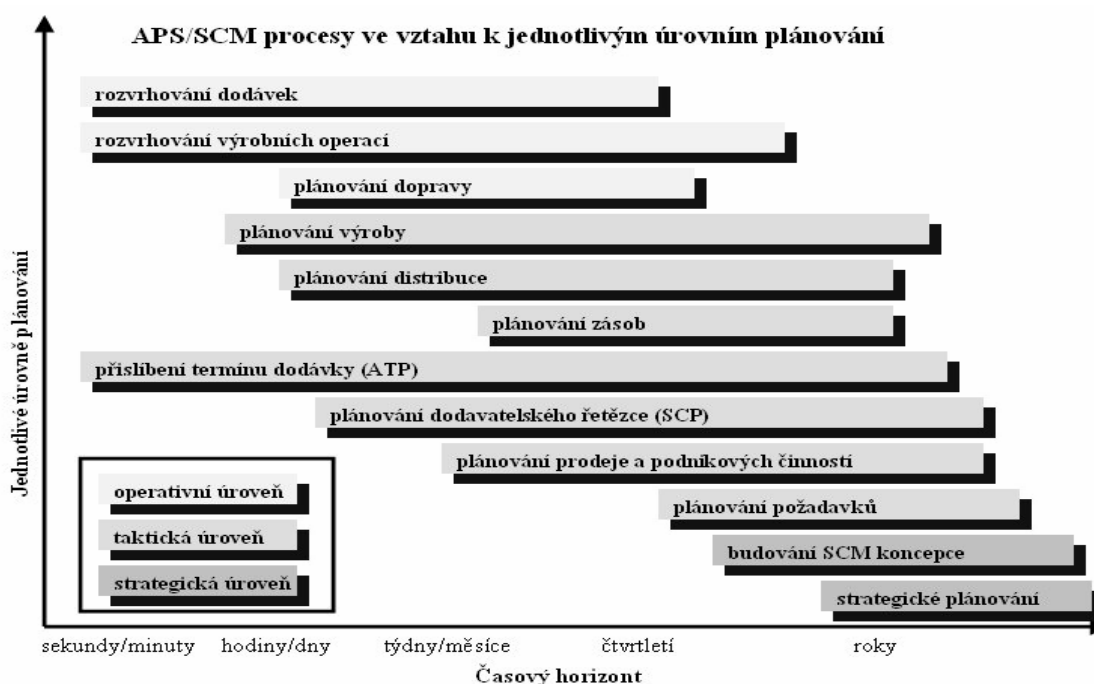
3.3 Co je APS/SCM

Advanced Planning and Scheduling – APS je informační systém, který je definován jako nástroj pro plánování a rozvrhování výroby na úrovni jednoho podnikatelského subjektu [2].

Supply Chain Management – SCM je takový informační systém, který zabezpečuje plánování procesu v rámci celého dodavatelského řetězce. Pojem dodavatelský řetězec představuje veškeré související činnosti s tokem a přeměnou suroviny neboli produktu na výsledný výrobek nebo službu, který se dostane až ke konečnému zákazníkovi [2].

Společně se pak tyto informační systémy nazývají jako **APS/SCM**. Potencionální uživatelé neboli vlastníci by si však měli uvědomit, že se u takovýchto systémů mohou setkat s velmi odlišnými softwarovými aplikacemi. Rozdíly mezi nimi jsou zřejmé zejména z hlediska úrovně funkčnosti, využitelnosti v jednotlivých úrovních provozu a schopnosti plánovat v rámci dodavatelského řetězce [2].

Obrázek 4: APS/SCM procesy ve vztahu k jednotlivým úrovním plánování [2]



3.4 Softwarové nástroje APS/SCM

Sdělování přesných termínů dodávek a dodržování jejich následného plnění vůči zákazníkům se dnes bez podpory softwarových nástrojů, které mají na starosti např. dostupnost materiálů, techniky a pracovníků v podniku neobejde. Týká se to hlavně celé sítě podniků v rámci jednoho dodavatelského řetězce. Proto jsou oblasti APS (Advanced Planning System) a SCM (Supply Chain Management) jejich logickým vyústěním [3].

Aby funkčnost podniku a hlavně jeho konkurenceschopnost byla na vyšší úrovni, je vcelku podstatné mít vhodné metody řízení. Mezi čtyři nejdůležitější metody zabývající se touto problematikou patří:

- 1) Just in Time (JIT)
- 2) Total Quality Management (TQM)
- 3) Theory of Constraint (TOC)
- 4) Manufacturing Resource Planning (MRP II)

Vyjmenované metody jsou součástí softwarových řešení. Pravděpodobně nejznámější metodou je jednoznačně metoda JIT. Z druhého pohledu se díky intenzivnímu aplikování integrovaných informačních systémů do podniků používá i metoda - MRP II (Manufacturing Resource Planning).

Metoda TQM je koncept sloužící jako prostředek pro zajištění kvality. Podle

TQM je vždy lepší kvalitu udržovat od samého počátku výrobního procesu nežli později odstraňovat vzniklé chyby. Mottem tohoto modelu je *"Dělat správné věci správně"*:

- DĚLAT SPRÁVNÉ VĚCI - poskytnout zákazníkům takové produkty nebo služby, které vyžaduje současný trh a jeho trendy.
- DĚLAT VĚCI SPRÁVNĚ – zdůrazňuje neustálé zlepšování všech procesů v podniku.

Metoda TOC v překladu znamená teorie omezení, která dokáže pomocí logistických vazeb nalézt úzké místo ve fungování podniku a na něj aplikovat právě to řešení, které přinese nejlepší výsledek. Obecně řečeno je to proces, kde se celostním přístupem hledá účelnější a lepší fungování firmy.

TOC stejně jako TQM používají zásadu trvalého zlepšování, kdežto metody JIT a MRP II dávají spíše důraz na snižování zásob, efektivnější řízení zakázek z časového pohledu a plánování zdrojů.

V poslední době u podniků narůstá obliba aplikací tzv. pokročilého plánování (APS) postavených na principech constraint managementu. Klíčovou roli zde sehrává právě metoda TOC. Ve většině svých nasazení tyto produkty doplňují dříve instalované systémy MRP II a přinášejí nové prvky do výrobního plánování a řízení, ale i do plánování celých dodavatelských řetězců (SCM).

APS systémy mají oproti MRP II systémům přednosti v oblasti plánování a rozvrhování výroby. Ve většině případů APS/SCM řešení převažují taková řešení, která zahrnují i plánování v rámci dodavatelských řetězců (SCM).

Pro integraci APS/SCM systémů s podnikovým informačním systémem a jejich správnou funkcionalitu není nutná přítomnost ERP systému. Avšak v drtivé většině jsou APS/SCM řešení nasazována jako nadstavbová nad stávajícím ERP řešením. V tomto případě je však pro dobrou funkci těchto systémů nutné pravidelně vzájemně vyměňovat data. Samotná implementace těchto systémů vyžaduje dobu minimálně v horizontu 4-6 měsíců. V tomto časovém rozpětí je zpravidla zahrnuto minimálně 10 dní školení. Implementace je v drtivé většině postavena nad operačními systémy, jako jsou UNIX nebo VMS . Část však lze provozovat i na operačním systému Windows 95/98 nebo Windows NT [3].

4. Správa odběratelsko-dodavatelského řetězce v podniku Feron, a.s.

4.1 Řízení odběratelsko-dodavatelského řetězce

Řízení odběratelsko-dodavatelského řetězce je činnost, která se týká koordinace a řízení materiálových, informačních a finančních toků v rámci řetězců zahrnující dodavatele, velkoobchod, maloobchod, distribuci, ale i koncového zákazníka. Aby řízení odběratelsko-dodavatelského řetězce bylo efektivní, je nutné mít na paměti, co slovo efektivně vlastně znamená a co je v daném období pro podnik důležitější. Pod pojmem efektivita se skrývají pojmy jako je účinnost, účelnost a také úspornost. Je tedy důležité rozpoznávat tyto pojmy, protože účinné řízení bude v podniku znamenat úsporu nákladů, účelné řízení se orientuje na maximální uspokojení potřeb zákazníků a úspornost je pojem, kdy se při nakupování zboží-slужeb klade důraz na co nejnižší cenu [3].

Mezi základní součásti odběratelsko-dodavatelského řetězce ve společnosti Feron, a.s. patří:

- Plánování
- Zdroje
- Výroba neboli produkt
- Dodání
- Reklamace

4.1.1 Plánování

Hlavním předmětem činnosti Ferony je prodej a dodávání obchodního zboží a poskytování navazujících služeb. Souhrn všech činností přímo realizujících předmět činnosti Ferony a činností vedoucích k uspokojování potřeb a očekávání zákazníků je možné shrnout do makroprocesu „Obchodování s komoditou“ (viz též Procesní schéma, kapitola 2.2).

Tento pohled vychází z předmětu činnosti Ferony, zohledňuje organizační uspořádání a je rovněž použit pro zpracování jednotlivých karet procesů a popis činností v dokumentovaných postupech SMJ.

Procesy jsou naplánovány tak, aby bylo možné splnit různé požadavky zákazníků, specifikované ve smlouvách o obchodní spolupráci, dohodách o zabezpečování jakosti a

jednotlivých kupních smlouvách.

Další nedílnou součástí plánování jsou plány, které obsahují kontrolní body pro splnění požadavků na jakost produktu.

Plány se člení na:

a) typové plány:

- nákupu, skladování a prodeje,
- zakázky, nákupu, skladování, zpracování materiálu a expedice výrobků

Tyto plány slouží ke zpracování zákaznického plánu dle požadavku zákazníka a rovněž slouží ke stanoveným funkcím/profesím jako stručný popis postupu poskytování služby

b) zákaznické plány – jsou vytvářeny dle specifického požadavku zákazníka (u významných zakázek), který není pokryt běžně prováděnými kontrolními činnostmi

c) plán poskytování služby, který je pomocným dokumentem pro stanovování metrik

4.1.2 Zdroje

Společnost Feron, a.s. uplatňuje systémy pro hodnocení a výběr dodavatelů v následujících oblastech:

- nakupování obchodního zboží
- nakupování dopravy
- nakupování měřidel a kalibračních služeb
- nakupování výcviku
- nakupování oprav
- nakupování materiálu pro pomocnou výrobu v Divizi IV

Tyto propracované systémy pro hodnocení a výběr jednotlivých typů dodavatelů minimalizují rizika vzniku nejakosti, která by negativně ovlivnila produkt dodávaný zákazníkovi.

V oblasti nakupování obchodního zboží jsou dodavatelé hodnoceni podle úrovně SMJ, jakosti dodávek a pozice na trhu. Objednávání obchodního zboží je realizováno centrálně, na základě požadavků z jednotlivých divizí a vývoje na trhu.

Úplnost specifikace objednávaného zboží je právě zajištěna strukturou popisu položky v IS BPCS.

S dodavateli jsou uzavírány kupní smlouvy, veškeré údaje jsou uloženy v informačním systému. Ověřování shody obchodního zboží dodaného na základě

nákupní objednávky se provádí v rámci přejímky obchodního zboží v rámci procesu „Příjem a uskladnění obchodního zboží“, dodané atesty jsou digitalizovány a následně k dispozici na všech výdejních místech.

4.1.3 Výroba neboli produkt

Požadavky tohoto článku normy [EN ISO 9001:2000] jsou pokryty postupy stanovenými v řídicích dokumentech následujících realizačních procesů:

- Příjem a uskladnění obchodního zboží
- Poskytování služeb

Příjem a uskladnění zboží – Obchodní zboží je do skladových provozů Ferony přiváženo po železnici, nákladními automobily, sběrnou službou a poštou. Příjem obchodního zboží včetně vstupní kontroly probíhá v těchto základních krocích:

- ověření příslušnosti obchodního zboží, kontrola jeho neporušenosti a případné zajištění důkazních prostředků
- vyložení obchodního zboží, jeho označení identifikačními štítky a uložení do vymezených prostor
- provedení vstupní kontroly dle typového listu a vyplnění formuláře přejímka obchodního zboží - vstupní kontrola
- příjem obchodního zboží do IS BPCS včetně kontroly shody s nákupní objednávkou
- uvolnění obchodního zboží k výdeji

Volba způsobu manipulace s obchodním zbožím je závislá na druhu / typu obchodního zboží, na povolených či zakázaných manipulačních a vázacích prostředcích a v neposlední řadě na znalostech získaných při školení a zkušenostech zaměstnanců.

Poskytováním služeb se ve Feroně rozumí pálení, dělení a ohýbání obchodního zboží. Tyto činnosti jsou stanoveny v interním dokumentu „standardsy služeb“.

Dělení obchodního zboží na délku je prováděno na základě údajů v Příkazu k vyskladnění, kde jsou uvedeny identifikační znaky objednaného obchodního zboží včetně požadovaných rozměrů, na které je potřeba materiál nadělit, způsob dělení a požadovaný termín.

Pálení plechů (tvarové) a řezání plazmou je prováděno na základě údajů na zakázkovém listu, příp. v příkazu k vyskladnění v pobočkách Brno, Hradec Králové, Olomouc a Plzeň. Součástí podkladů pro pálení může být i výkres zákazníka nebo tvar zpracovaný pomocí grafického editoru.

O rozvržení zakázek na dělícím zařízení rozhoduje mistr skladu, příp. vedoucí útvaru služeb. Je stanoven rozsah mezioperační kontroly po dělení na délku a jsou uplatněny zásady pro kontrolu výpalků.

Úprava betonářské oceli a svařovaných sítí je prováděna v pobočce Olomouc. Podkladem pro úpravu je příkaz k vyskladnění a zakázkový list, na kterém je specifikován požadovaný tvar.

Požadavky zákazníků na nestandardní formáty z ušlechtilých a nástrojových ocelí jsou zajišťovány dělením bloků na pilách v pobočce Olomouc.

4.1.4 Dodání

Obchodní zboží je expedováno - dodáváno na základě údajů z příkazů k vyskladnění. Příkazy k vyskladnění jsou automaticky vytvářeny podle uzavřených kupních smluv a po naplánování dopravy jsou pracovníky útvarů dopravy a dispečinku předávány do skladových provozů.

Na základě příkazu k vyskladnění je skladovými dělníky připravováno obchodní zboží pro jednotlivé zákazníky. Údaje v dokladech jsou pro skladové dělníky závazné, opravováno může být jen množství a umístění obchodního zboží. V případě požadavku na atest doplní na příkaz k vyskladnění číslo tavby - zakázky - jiný jednoznačný údaj pro přiřazení. Při výdeji provádí skladový dělník výstupní kontrolu, jejíž provedení potvrdí razítkem výstupní kontroly na příkazu k vyskladnění.

Obchodní zboží je z Ferony expedováno - dodáváno těmito způsoby:

- vozidlem zákazníka
- vozidlem Ferony nebo vozidlem smluvního dopravce
- vagónem ČD
- sběrnou službou
- poštou

Způsob expedice (dodávání obchodního zboží) je sjednán v kupní smlouvě s přihlédnutím k požadavku zákazníka a pravidlům stanoveným v příslušném vnitřním předpisu (Standardy služeb).

Pokud je na příkazu k vyskladnění uveden požadavek na dodání zboží s atestem, vyhledá příslušný pracovník na základě čísla tavby - zakázky nebo jiného jednoznačného údaje pro přiřazení příslušný atest v intranetové aplikaci, vytiskne jej a zajistí jeho předání - odeslání zákazníkovi.

4.1.5 Reklamace

Ve společnosti Feron, a.s. se evidují dvě formy reklamačních systémů. Jedním z nich je řízení neshodného produktu.

Neshodný produkt neboli neshodné obchodní zboží je takové zboží, u kterého byl zjištěn nesoulad se specifikovanými požadavky stanovenými v kupní smlouvě, technické normě, typovém listu apod. Takové zboží je předepsaným způsobem zaevidováno, označeno a izolováno. Za neshodnou obchodní službu se považuje upozornění na neshodu vyplývající z běžného obchodního styku se zákazníkem. Jedná se o nenaplnění potřeb zákazníků, vyjádřených nejčastěji ve formě stížností, kdy zákazník nepožaduje náhradu škody.

Druhou formou jsou oficiální reklamace. Všechny doručené reklamace jsou zaevidovány a následně je vystaven reklamační protokol. Za vyřízení reklamace je odpovědný příslušný prodejce, který si v případě potřeby zajistí stanoviska jednotlivých dotčených útvarů. V případě neoprávněnosti reklamace sdělí zákazníkovi důvod odmítnutí a kopii dopisu přiloží k reklamačnímu spisu. Pokud je reklamace oprávněná, předá prodejce reklamační protokol s uvedením způsobu řešení reklamačnímu referentovi k uzavření. Reklamační referent vystaví v IS BPCS potřebné doklady (povolení vrácení zboží, dobropis, vrubopis), dle schváleného způsobu řešení reklamace. O výsledku reklamačního řízení provede reklamační referent záznam do knihy evidence reklamací. Pokud je zjištěno, že reklamaci zavinil dodavatel nebo smluvní dopravce, předá reklamační referent podklady pro uplatnění reklamace komoditnímu nákupnímu týmu nebo útvaru dopravy a dispečinku.

5 Rozbor modulu prodeje IS BPCS z pohledu uživatele

Modul prodeje informačního systému BPCS (Business Planning and Control System) předpovídá a plánuje poptávky, což je proces, který je ve společnosti Feron, a.s. uplatňován. Tento proces eliminuje výpadky v sortimentu, jež jsou předmětem zákazníkem očekávané poptávky. Tento proces je pro společnost Feron, a.s. a většinu velkoobchodníků obchodujících se zbožím - materiálem klíčový. Na poptávkový proces pak navazuje samotná realizace obchodu v synchronizaci s logistickým řízením.

Obrázek 5: Postup zpracování objednávky



5.1 Pořízení objednávky

Pořízení objednávky umožňuje zadávat nové odběratelské objednávky a aktualizovat nebo vést existující objednávky. Pořízení objednávky umožňuje zadávání detailů odběratelské objednávky, čímž se do systému promítá poptávka na zboží a přiřazení zásob.

Mezi údaje odběratelské objednávky patří:

- Položka a množství

- Objednávající odběratel a odběratelovo místo dodání/adresa místa dodání
- Datum dodání
- Stanovení cen

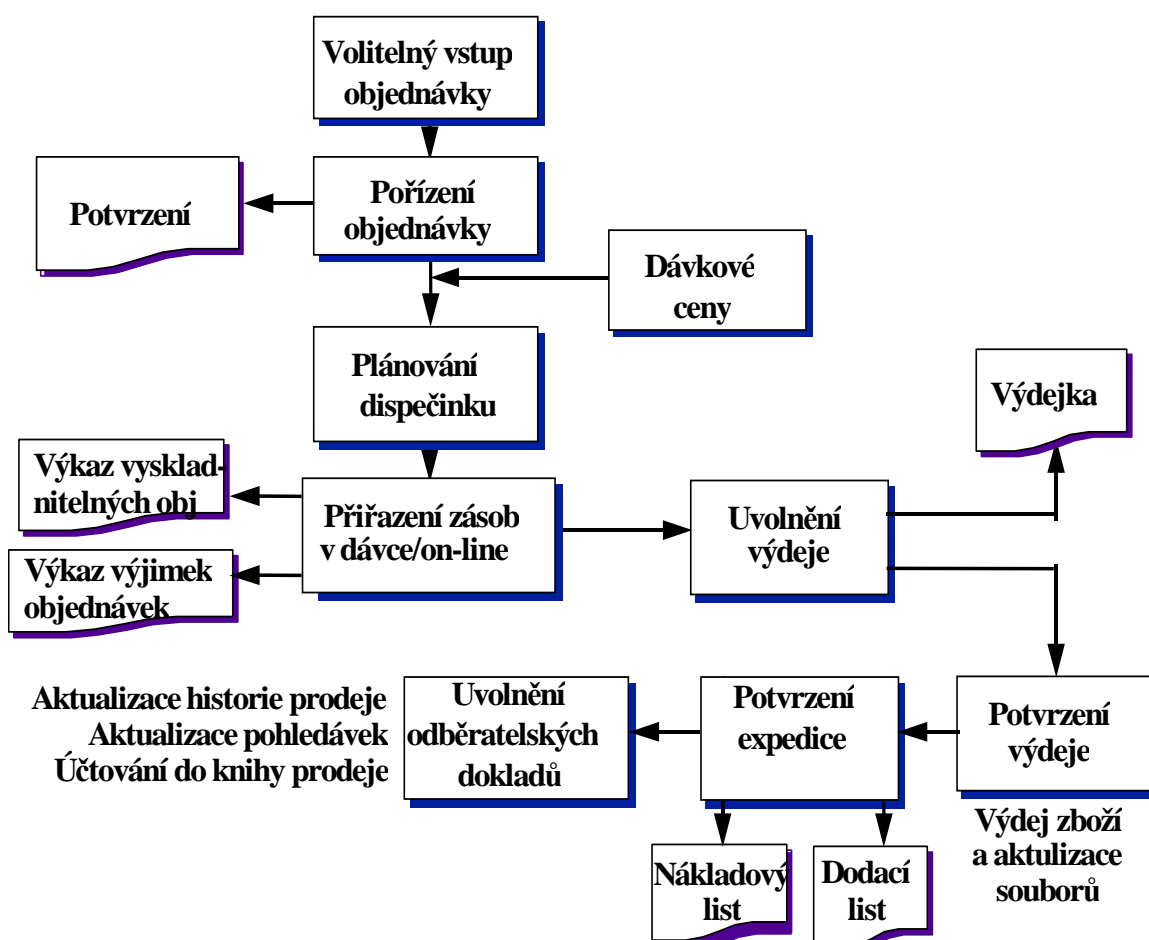
Kopírovat je možné od jednoho odběratele ke stejnému odběrateli nebo jinému odběrateli. Funkce kopírování jsou:

- Kopírování nabídek
- Kopírování existujících objednávek
- Kopírování nabídky a stanovení nové ceny zkopírované nabídky

V pořízení objednávky lze najednou otevřít více vytvářených a revidovaných objednávek. Jeden obchodník může pracovat současně na několika objednávkách.

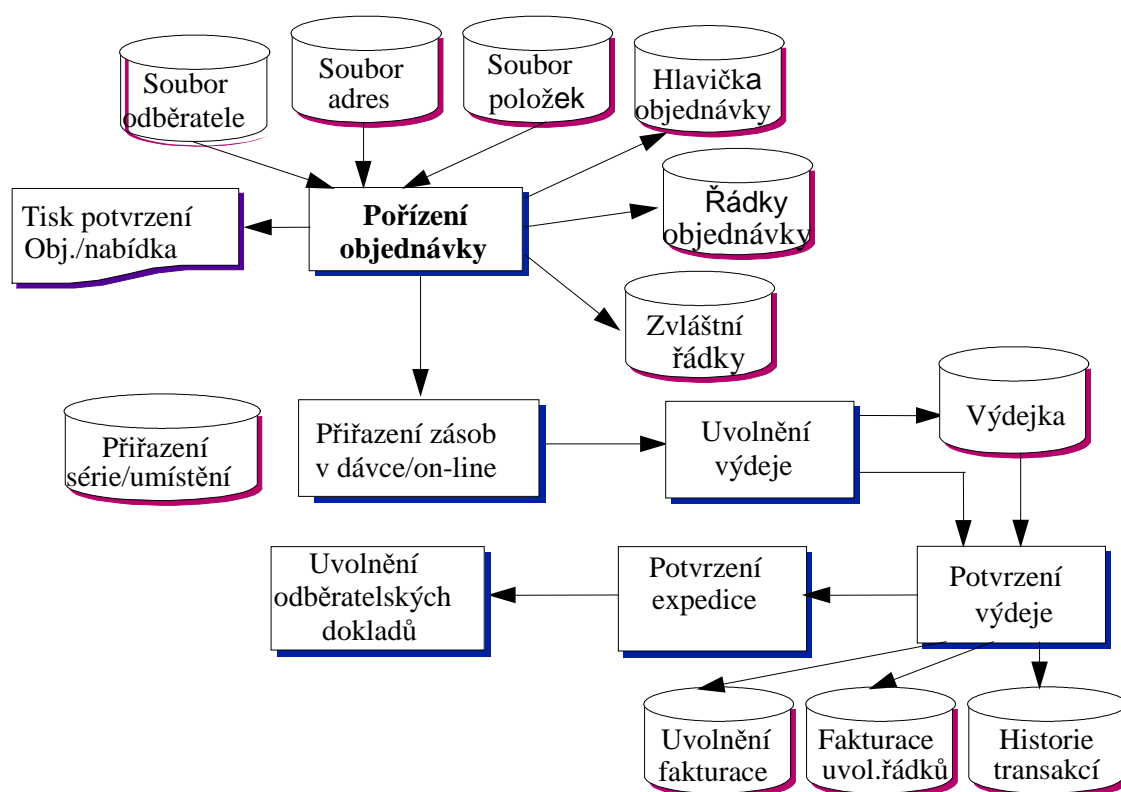
Pořízení objednávky klient/server BPCS distribuuje objem práce při zpracování objednávky mezi klientem a server. Určité úkoly mohou být provedeny zcela na klientu bez pomoci serveru. Další funkce, což v našem případě znamená dostupnost zásob, se používá server pro získání přesného stavu.

Obrázek 6: Cyklus zpracování objednávky



Případným prvním krokem je nabídka. Nabídka nemá vliv na kontrolu úvěru odběratele, postup plánování nebo výdej a expedici, dokud se nezkopíruje do kupní smlouvy. Pořízení objednávky umožňuje zadávat kupní smlouvy se zobrazenou kontrolou úvěru podle odběratele a případným přiřazením zásob a vytisknutím potvrzení. Přiřazení se provádí ze skladu pro požadovaná množství v každém řádku objednávky. Tato objednávka se považuje za připravenou pro uvolnění výdeje.

Obrázek 7: Aktualizace souborů v průběhu různých fází cyklu prodejní objednávky od pořízení až po fakturaci.



Hlavními soubory pro dosazování nevyjádřených hodnot do detailů hlavičky odběratelské objednávky jsou soubor odběratele a soubor adres, které obsahují detaily o odběratelově místě dodání. Detaily řádku odběratelských objednávek se většinou dosazují ze souboru položek. Po přijetí odběratelské objednávky se promítnou detaily do souboru hlavičky odběratelské objednávky.

Když se provede přiřazení, tyto záznamy se uloží do souboru přiřazení série/umístění. Přiřazení představuje závazek pro určité množství zásob v označeném umístění, sérii a kontejneru. U každého řádku objednávky uvolněného k vyskladnění se vytvoří v souboru výdejek odpovídající záznamy. Tyto záznamy se používají pro tisk

výdejek a pro potvrzení množství v události potvrzení výdeje.

Potvrzení výdeje aktualizuje soubory zásob včetně zapsání transakcí expedice do souboru historie skladových transakcí. Potvrzení výdeje také vytvoří záznamy uvolnění hlavičky fakturace a uvolnění řádků fakturace, které se používají při vytvoření fakturace.

5.2 Příjem objednávky

Poštou, faxem, e-mailem, telefonicky nebo osobně doručená objednávka do Ferony je přijata pověřeným pracovníkem. V případě, že je objednávka ústní, je převedena do písemné formy na předtištěný formulář záznam hovoru, nebo ihned vystavena v IS.

Než se však začne objednávka vkládat do IS, je prověřováno, zda-li byla vystavena nabídka. V případě, že ano, je vyhledána nabídka k dané objednávce buď podle čísla odběratele (pouze v IS) nebo podle čísla nabídky (v knize evidencí nabídky/poptávky nebo v IS), pokud je na objednávce uvedena.

Následuje krok, kdy vybereme zpracovanou nabídku ze seznamu nabídek k danému zákazníkovi a zapíšeme její číslo do obrazovky. Poté je nabídka zkopírována do kupní smlouvy, kde se ověřují základní údaje o zákazníkovi (splatnost, místo dodání, nacionále, kreditní limit atd.). V případě shody pokračujeme s vlastním zpracováním objednávky, v případě neshod řešíme rozpory s příslušným odpovědným prodejcem.

5.3 Porovnání a odsouhlasení objednávky s nabídkou

Zde porovnáváme, zda objednávka souhlasí s nabídkou vystavenou v IS. Kontrola se provádí minimálně v rozsahu:

- druh/typ obchodního zboží/nebo služby
- objednané množství obchodního zboží
- cenu za měrnou jednotku
- termín dodání
- platební podmínky
- firma

Pokud objednávka není v souladu s nabídkou, vyjasníme (telefonicky, osobně) se zákazníkem důvody rozdílu. Přímo do textu objednávky zapíšeme dohodnuté změny a uvedeme datum, podpis a jméno osoby, s níž byla úprava dohodnuta.

Následuje posouzení úplnosti a jasnosti objednávky, kdy posuzujeme objednávku

v těchto znacích:

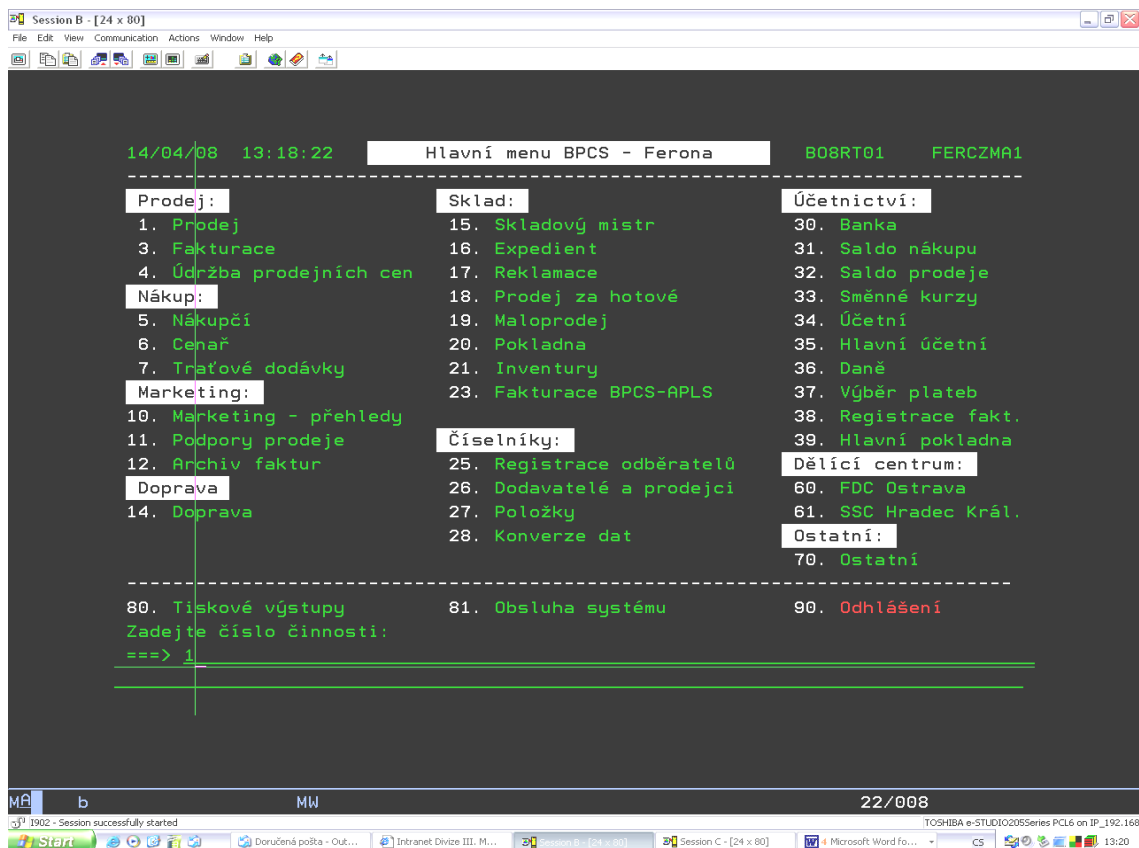
- obchodní jméno zákazníka
- specifikace požadovaného obchodního zboží/nebo služby včetně množství, která by měla obsahovat: druh výrobku, jmenovité rozměry, jakost/značka materiálu, hmotnost, délka, povrch, počet kusů, tepelné zpracování, povrch, druh dokumentu kontroly a předepsanou normu na výrobek
- termín dodávky
- způsob dopravy
- způsob platby

Pokud zákazník požaduje zaslání atestu e-mailem, kontrolujeme správnost e-mailové adresy. Pokud zákazník požaduje trvalé zasílání atestů e-mailem, zajistíme uvedení této skutečnosti do poznámky k zákazníkovi spolu s uvedením e-mailové adresy a tisk této poznámky na příkaz k vyskladnění [1].

5.4 Zadání základních údajů z objednávky

Tuto činnost vždy začínáme v hlavním menu BPCS volbou "1 - PRODEJ"

Obrázek 8: Hlavní menu BPCS

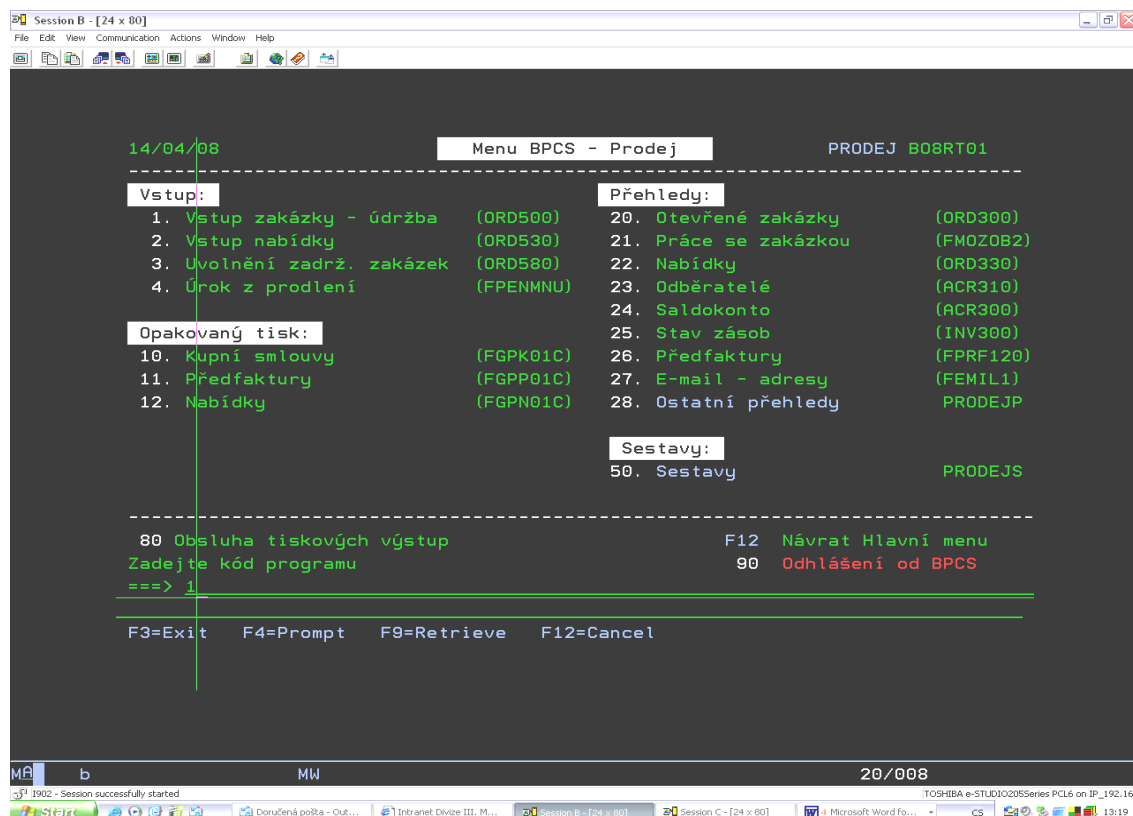


Menu BPCS – Prodej respektive modul prodeje IS BPCS je základním prostředím pro tvorbu a údržbu zakázky. V tomto menu se navíc kumuluje veškerá činnost spojená s kompletní agendou prodeje, což hodnotím jako velmi pozitivní. Kromě tvorby zakázky se zde provádějí vstupy do nabídek a uvolňování zákazníků s přečerpaným kreditem. Vyjma možnosti opakovaného tisku kupních smluv, nabídek a předfaktur hrají významnou úlohu v hlavním menu IS BPCS tzv. přehledy. Přehledy slouží danému pracovníkovi k získávání celistvých neboli ucelených informací při práci se zákazníkem a při vlastní tvorbě kupní smlouvy. Jednoduše řečeno, můžete v jedné obrazovce vytvářet kupní smlouvu a pomocí druhé obrazovky poskytovat informace zákazníkovi na telefon, protože BPCS standardně umožňuje duplicitu všech obrazovek, což hodnotím jako velké plus při práci s odběrateli. K další údržbě a správě jednotlivých zakázek slouží ostatní přehledy, v jejichž obsahu se vyhledávají zakázky dle vystavených dokumentů, jako např. dodací list, faktura, anebo nabízejí nahlédnutí do historie prodeje, informací o nákupu, původu zboží atd. Z těchto přehledů bych ještě zdůraznil možnost získání detailních informací o konkrétních zákaznících a informace o směnných kurzech.

V sestavách si každý uživatel může navolit výstup buďto na obrazovku anebo má možnost poslat sestavu do tiskové fronty. V sestavách si volíme druh požadovaných informací týkající se hlavně pohledávek, úvěrů z prodlení, směnek nebo stav pohledávek postoupených na factoringové společnosti v třídění podle požadovaných parametrů. Další součástí sestav jsou informace o otevřených zakázkách tříděných na několika úrovních podle zadávaných parametrů a sestavy vztahující se k vlastním zásobám buďto dle jednotlivých skladů, tříd položek nebo množství v celé akciové společnosti. V těchto sestavách se rovněž provádí inventarizace zásob a majetku. Tyto sestavy jsou tříděny poměrně členitě a umožňují každému uživateli vybrat si kombinaci parametrů, které mu právě vyhovují. Myslím si, že tyto sestavy jsou z pohledu uživatele dobrým nástrojem pro získávání informací o průběhu odběratelské objednávky od samého počátku až po samotnou kontrolu pohledávek za jednotlivého odběratele.

Hlavní menu pro činnost prodej je z pohledu uživatele koncipováno velmi kvalitním způsobem, protože obsahuje všechny důležité funkce, které jsou základem pro práci v procesu prodej.

Obrázek 9: Menu BPCS - Prodej



Přejdeme tedy k samotné tvorbě kupní smlouvy zadáváním informací z odběratelské objednávky, kde vyplníme na základě přijaté objednávky tyto údaje:

- vždy číslo odběratele (pokud číslo zákazníka neznáme, vyhledáme jej pomocí přehledu o odběratelích, viz též kapitola 5.5), v případě neregistrovaného zákazníka zapíšeme číslo vlastního výdejního skladu. Pokud jsou u zákazníka nadefinovány důležité poznámky, objeví se po zadání čísla odběratele obrazovka s důležitými poznámkami k zákazníkovi. Tyto důležité poznámky jsou označeny hvězdičkou
- číslo objednávky (uvedené odběratelem na objednávce), případně kontaktní osobu zákazníka
- požadované datum dodání uvedené odběratelem, u jednotlivých položek zakázky možno dodatečně změnit - standardně je nastaveno aktuální datum. Datum se zadává ve tvaru DDMMR bez oddělovacích znaků

Po vyplnění těchto základních údajů je zakázce přiřazeno interní pořadové číslo a zakázka je tak v IS založena.

Obrázek 10: CD ostrá databáze Feron, a.s. - Kupní smlouva

```

Session B - [24 x 80]
File Edit View Communication Actions Window Help

ORD500-01      * CD Ostrá databáze Feron a.s. *      08RT03B      14/04/08
FERCZMA1      * KUPNÍ SMLOUVA *      B08RT01      13:20:52

Č. odběratele _____
Č. objednávky _____
Datum dodání _____
Zaslat _____
Typ zakázky      1      (1-9 jsou rezerv.)
Č. zakázky      _____      (Pouze při údržbě)

Č. nabídky ke kopír. _____
Č. zakázky ke kopír. _____
Přecenit při kopír. 0      (0=Ne 1=Ano)

Č. odběratele _____
Č. zakázky      _____

Vstup/údržba poslední zakázky

Zobrazení podpory 0

F1=Help F3=Exit F15=Inf. o otevř.zak. F16=Poznámka k odb
F17=Odběratelé F18=Místa zaslání F19=Nabídky F20=Hlavičky zak

MÁ b MW 04/024
TOSHIBA e-STUDIO205Series PCL6 on IP_192.168
13:49

```

Zde bych chtěl vyzvednout možnost, jež je obsahem celého informačního systému BPCS. Spočívá ve využívání nápověd, které jsou součástí každé obrazovky v její dolní polovině. Nápověda funguje takovým způsobem, že odkazem na použití různých funkčních kláves s jejich popisem se může každý uživatel rychle orientovat v základních částech systému, a to nejen při tvorbě odběratelské objednávky.

5.5 Vyhledání odběratele pro zpracování zakázky

Abychom mohli začít s tvorbou kupní smlouvy, musíme znát odběratelské číslo zákazníka. K tomu nám napomáhá vyhledávání zákazníka podle:

- názvu nebo zkratky odběratele - vyplníme pole jména odběratele - stačí zadat část názvu a doplnit zástupným znakem "%" (zprava, i zleva) - např. pro vyhledání firmy/instituce VŠB-TU OSTRAVA lze zadat: "VŠB-TU%" nebo i "%VŠB%", vyplňuje se vždy velkými písmeny a je možné použít diakritiku. U vyhledávání podle zkratky se diakritika nepoužívá
- IČO zákazníka - vyplníme pole (IČO) - stačí i část čísla se zástupným znakem "%"

Na obrazovce se objeví seznam všech zákazníků, kteří splňují kritéria zadaná pro

vyhledávání. Pokud se na obrazovce neobjeví hledaný zákazník, znamená to, že zákazník nebyl dosud registrován.

Pokud je požadovaný zákazník nalezen, provedeme výběr a vybrané číslo odběratele je přeneseno do zakázky.

Mám-li pak hodnotit funkčnost vyhledávání odběratelů, kterou jsem výše popsal, musel bych, jako ve škole, této funkci informačního systému BPCS přidělit známku nedostatečnou. Nedostatečnou z toho důvodu, že vyhledávání konkrétního zákazníka pouze pomocí zkratky a zástupného znaku je zbytečně matoucí a zdlouhavé. Proto bych velmi rád v této části uvítal volbu rozšířeného hledání. Použitím této funkce by odpadla nudná část listování prostřednictvím několika obrazovek.

5.5.1 Zobrazení detailních informací o zákazníkovi

V horní polovině obrazovky jsou k dispozici informace v následující struktuře:

- číslo zákazníka tj. přiřazené identifikační číslo zákazníka ve Feroně
- název zákazníka dle výpisu z obchodního rejstříku nebo živnostenského listu
- kontaktní osoba zákazníka neboli jméno zástupce zákazníka, popř. další telefonní číslo nebo jiné důležité poznámky pro obchodníky (toto pole se netiskne na žádných dokladech)
- kontaktní (fakturační) adresa zákazníka
- kontakt na zákazníka
- způsob platby F - faktura, H - hotové
- splatnost u zakázek na fakturu (typ platby F - splatnost dnů), u zakázek za hotové (typ platby H - vždy 0)
- kód DPH (DPHA - ano, DPHN - ne)
- odpovědný prodejce, který má daného zákazníka na starosti (určuje typ platby, výši kreditu, slevu prodejce, splatnost a hlídá výši pohledávek zákazníka)
- počet dnů po uplynutí splatnosti vystavených a dosud neuhrazených faktur do zablokování nových zakázek
- maximální částka, do které může zákazník nakoupit - na obrazovce označované jako limit úvěru. Do tohoto limitu se započítávají (otevřené zakázky, nové zakázky, zakázky ve lhůtě splatnosti, po splatnosti)

- definice regionálně-položkové slevy
- kód oblasti, který se váže na slevy a je použit pro komoditní rabaty korekce prodejců a referentů
- standardní místo zaslání zboží

5.6 Zadávání informací k zakázce

Před samotným přiřazením položek ze skladu se v kupní smlouvě vyplňují jednotlivé údaje o zakázce. Hlavní okno objednávky se zobrazuje po zvolení odběratele. Načtením dat se zobrazí údaje o odběrateli. Při aktualizaci existující objednávky zobrazuje okno údaje ze souborů objednávky. Všechny změny údajů se promítají jen do nově vytvořených položek, nikoliv do stávajících.

Tabulka 1: Popis hlavních polí objednávky:

Odběratel	Zobrazuje zvolené jméno kupujícího odběratele a jeho číslo.
Odběratelská NO	Zobrazuje číslo odběratelské nákupní objednávky.
Datum dodání	Zadává se požadovaný datum v objednávce. Datum se zadává pro vyskladňování objednávky a MRP plánování. Toto datum je rovněž implicitním datem dodání u jednotlivých řádků položek v objednávce.
Sklad	Jako první se vždy vyplňuje číslo skladu, ze kterého bude materiál vyskladněn. U jednotlivých položek zakázky nelze tento sklad změnit. Na položky z jiných jednotlivých skladů se musí vytvořit nová kupní smlouva. Toto pole je povinné.
Zaslat	Zde zadáváme volbu místa zaslání obchodního zboží na třech řádcích, a to buď přednastaveným výběrem u jednotlivých odběratelů nebo ručním zadáním.
Datum potvrzení	Udává datum, kdy byla potvrzena kupní smlouva. Pověřený pracovník vyplňuje pouze v případě, že kupní smlouva je na místě potvrzena zákazníkem. Pokud čeká na potvrzení od zákazníka, pole se nevyplňuje. (Pokud má pole hodnotu "00/00/00", znamená to, že kupní smlouva dosud nebyla zákazníkem potvrzena.)
Poznámky k zakázce	Jednotlivý uživatel může zapsat poznámku k celé aktuální zakázce včetně označení dokladů, na kterých se bude

	poznámka tisknout. Tyto poznámky jsou zpravidla využívány k prokazování původu zboží, radiační nezávadnosti nebo upozornění na povinnost včasného sepsání zápisu o škodě v případě dodání poškozeného zboží sběrnou službou.
Dílčí dodání	<p>Vyplněním číslic 0 - 4 určuje způsob plnění zakázky:</p> <p>0 - řádky zakázky mohou být dodávány po částech. Pokud není dodáno celé množství, systém vytvoří požadavek na plnění zbývajících částí.</p> <p>1 - celá zakázka musí být dodána najednou v plném množství.</p> <p>2 - řádky zakázky musí být dodány v plném množství.</p> <p>3 - řádky zakázky musí být dodány v plném množství. Pokud není potřebné množství skladem, řádek zakázky nebude dodán a zruší se.</p> <p>4 - řádky zakázky mohou být dodávány po částech. Pokud není dodáno celé množství, zbývajících část se zruší.</p>
Dodávající sklad	Vyplňuje se pouze u dopravy označované jako tranzit. Do tohoto pole se vyplňuje číslo dodávajícího skladu. Doprava tranzit se používá u zakázek realizovaných z jiných skladů Ferony a slouží k dodání materiálu-zboží do skladu námi zvoleného.
Dodací list bez ceny	Vyplňuje se pokud zákazník požaduje, aby dodací list neobsahoval údaje o cenách. Toto pole může být u jednotlivých zákazníků přednastaveno.
Způsob dopravy	Toto pole je povinné, kde se jednomístnými znaky vyplňuje způsob dopravy k zákazníkovi. Např. znak N = autem Ferony, T = tranzit, A = vlastní odvoz.
Sdělení skladu	Slouží pro krátkou informaci skladu, která se tiskne na příkazech k vyskladnění např. nepředodávat.
Oblast	Váže se na slevy. Jedná se o trojmístný číselný údaj vyjadřující procentuální výši slevy.

5.6.1 Zadání položek zakázky

Tato podkapitola je věnována samotnému vyhledávání materiálových položek, jejich výběrem, přiřazením k jednotlivým umístěním ve skladu, zacenením a další údržbou položky při tvorbě kupní smlouvy.

Vyhledávání položek se provádí pro každý příslušný řádek kupní smlouvy, a to buď číslem položky (nutno znát), třídou položky nebo nejčastěji zkráceným popisem. Číslem položky se vyhledávání neprovádí tak často jako zkráceným popisem, protože v sortimentu Ferony je přibližně sedmdesát tisíc položek. Jak již bylo naznačeno, zkráceným popisem tj. použitím prvních písmen slov se vyhledávání provádí nejčastěji. Chceme-li např. vyhledat plech za tepla válcovaný, tak do vyhledávacího řádku zapisujeme PL ZTV. Tato volba je sice nejčastější variantou vyhledávání položek, avšak kvůli šíři sortimentu ve společnosti Feron, a.s. je nemožné znát všechny zkrácené popisy. Proto je na druhém místě ve vyhledávání položek třídění dle třídy položky. Toto vyhledávání je však velmi obecné a vyžaduje užší znalosti o daném sortimentu. Použití vyhledávání dle tříd položek je většinou záležitostí méně rozsáhlých materiálových komodit. Přejdeme však zpět k nejčastějšímu vyhledávání, které je ve Feroně uskutečňováno. Vyhledávání zkráceným popisem je analogií automatických filtrů známých z prostředí tabulkových editorů. Zadáním požadované zkratky vyfiltrujeme seznam všech materiálů, které splňují podmínky zadání. Samozřejmě, že zadáním úplného zkráceného popisu eliminujeme četnost nalezených položek. Takto vyhledanou a vybranou materiálovou položku je nutno zacenit a přiřadit do skladu.

Ceny se stanovují, když uživatel zadá položku a množství do řádku. Pokud je stanovení ceny automatické, stanovují se ceny podle platných podpor prodeje. Pokud stanovení ceny není automatické, uživatel může ručně přidělit zobrazené podpory. Takto nadefinovanou položku musíme přiřadit do skladu.

Přiřazení je rezervování zásob pro odběratelskou objednávku. S přijetím odběratelských objednávek se požadavky kumulují na úrovni položky/skladu. Pokud jsou zásoby k dispozici, určité množství v umístění může být označeno jako přidělené na odběratelskou objednávku nebo zakázku.

Kontrola dostupnosti zásob se provádí ve dvou úrovních. První úroveň nastává při samotném vyhledávání položky, kde u každé z nich je celkový stav zásob v akciové společnosti. Druhá úroveň kontroly dostupnosti zásob probíhá při přiřazování a to tak, že BPCS vypočítává množství zásob dostupných pro položku odečtením zásob vázaných na odběratelské objednávky od množství na skladě.

Tabulka 2: Popis polí při zadávání položek

Množství	BPCS zobrazuje celková množství všech řádků objednávky v prodejní měrné jednotce.
Částka	Zobrazuje se celková suma v prodejní měně celkem.
Položka	Jestliže se vytváří objednávka, zadává se nebo volí číslo objednané položky. BPCS po výběru dané položky na příslušném řádku zobrazí interní číslo položky.
Objednané množství	Zadáva se objednané množství položky v prodejní měrné jednotce. Alternativně se může také zadat množství v jiné měrné jednotce.
Prodejní cena	BPCS zobrazuje prodejní cenu u každé položky. Prodejní cenu lze ručně přepsat. Zadá-li se však nula, nebo vymezuje-li se tato volba, BPCS předpokládá, že jsme zadali nulu jako hodnotu pro přepis. Systém pak nedosazuje cenu pokud je přepis ceny 0.
MJ (měrná jednotka)	Zadáva se prodejní měrná jednotka dané položky. Pokud se tato volba nevyplní, BPCS automaticky dosazuje přednastavenou měrnou jednotku. Tuto hodnotu je možné přepsat jinou platnou měrnou jednotkou. BPCS pak tiskne na dokladech zvolenou měrnou jednotku, ale i základní měrnou jednotku v jejím přepočtu.

5.6.2 Zápis poznámek k řádce

Ke každému řádku/položce můžeme zapisovat poznámky, kde kromě vlastního sdělení volíme na jakém dokladu má být poznámka vytištěna. V těchto poznámkách jsou nejčastěji uváděna taková sdělení, která zpřesňují, či více charakterizují jednotlivé specifikace dané položky např. při požadovaných službách na dělení, ohýbání nebo pálení.

K tomuto tématu se zmíním jen malým postřehem. Vypisování poznámek k jednotlivé položce je na příslušných řádcích omezeno počtem znaků, které však neumožňují při dosažení tohoto počtu automatické pokračování na dalším řádku. Uživatel tak musí hlídat zadaný počet znaků a při jeho dosažení se musí manuálně naformátovat na řádek další. V opačném případě se po dosažení počtu znaků zápisky

neprovádí.

5.7 Vytištění kupní smlouvy

Pakliže máme všechny náležitosti z objednávky převedeny do IS, potvrzujeme kupní smlouvu do IS k uložení. Následuje volba počtu originálů a kopií k tisku, jejíž součástí je i možnost odeslat zpracovanou kupní smlouvu elektronickou poštou zákazníkovi. Pro odeslání kupní smlouvy e-mailem je zapotřebí manuálně zadat cílovou adresu, nebo je-li zákazníkem toto trvale vyžadováno, jsou kontaktní e-mailové adresy přednastaveny. Vytištěná kupní smlouva je pak následně potvrzena firemním razítkem a podpisem osoby oprávněné k tomuto aktu.

5.8 Uvolnění zadržených zakázek

V případě, že má zákazník překročený kreditní limit, což je opatření, které hlídá jednotlivé odběratele, aby se pak dostáli svých závazků, je po uložení kupní smlouvy do IS BPCS tato zakázka zadržena, tj. není možné tisknou příkaz k vyskladnění. Příslušný prodejce respektive pracovník, který má odpovídající přístupová práva a kompetence, má možnost zakázku ručně uvolnit do systému.

5.9 Odeslání návrhu kupní smlouvy

Po vytištění kupní smlouvy a následné kontroly je po opatření razítkem a podpisem odeslána zákazníkovi. Originál je s jednou kopií kupní smlouvy odeslán zákazníkovi (poštou, faxem, nebo předán osobně). Pokud zákazník potvrdil návrh kupní smlouvy, je kupní smlouva uzavřena a založena k objednávce. Pokud zákazník návrh kupní smlouvy pozměnil nebo nepotvrdil, pak se jeho návrhy projednávají a po vzájemné dohodě se prostřednictvím IS vypracuje nový návrh kupní smlouvy. V opačném případě se takovýto návrh kupní smlouvy stornuje.

Nedílnou součástí kupní smlouvy je odkaz na dodací a platební podmínky platné v době vypracování návrhu. V případě, že zákazník podmínky nezná, jsou přílohou kupní smlouvy.

Při odesílání kupních smluv prostřednictvím faxu bych rád uvítal odesílání přímo z prostředí elektronické pošty, což prozatím funguje jen u dokumentů vytvořených v OpenOffice nebo MS Office.

6. Závěr

Při zavádění APS/SCM systémů do podniku hraje velmi významnou roli připravenost firmy. Připravenost jak z pohledu zmapování procesů a jejich neustálého zlepšování, tak z pohledu připravenosti všech pracovníků a hlavně top managementu. Důraz na připravenost je kladen hlavně proto, že implementace APS/SCM systémů není zrovna levnou záležitostí a při rozhodování o jejím nákupu je důležité také plánování návratnosti takovéto investice. Za zmínku určitě stojí fakt, že průměrná výnosnost investice do APS/SCM systémů se pohybuje v řádu půl roku až rok [3].

Podle světových trendů jsou tyto systémy nejčastěji implementovány v ocelářství a potravinářství, tj. v procesních typech výroby. Další významnou oblastí implementace těchto systémů je hromadná a sériová výroba. Menší podíl tvoří malosériová výroba. V České republice se tyto systémy nasazují převážně ve strojírenství, což se trochu od světových trendů liší. Ale dle mého názoru je to způsobeno tím, že v České republice je nejvíce rozšířen strojírenský průmysl. Avšak s příchodem zahraničních investorů se dá očekávat posun k automobilovému průmyslu, který spadá do kategorie hromadné a sériové výroby.

Přínosy APS/SCM systémů rostou se zeštíhlujícím se provázáním podniku s odběratelsko-dodavatelským řetězcem. Máme-li hodnotit přínosy APS/SCM systémů, pak je třeba zmínit nejdůležitější kritérium a tím je pokles zpoždování dodávek neboli zkrácení doby dodání. Jmenovitě to znamená zkrácení dodacích lhůt, rychlejší reakce na požadavky zákazníka a rozšíření sortimentu. V oblasti nákladovosti se při implementaci APS/SCM systémů snižují materiálové náklady, je evidován úbytek přesčasů a zvyšuje se využitelnost výrobních zařízení.

Jelikož jsou APS/SCM systémy většinou nadstavbovým řešením nad stávajícími ERP systémy, je při zavádění těchto systémů klíčová neporušenost dat ERP systémů. Tento požadavek je nutný, protože APS/SCM systémy nemají svá data, ale pracují s daty spravovanými ERP systémy. Většinou se jedná o data ze všech odvětví podniku, proto je kladen důraz na práci managementu v podniku, který musí veškerá data pravidelně aktualizovat.

Závěrem bych rád zhodnotil informační systém BPCS používaný ve společnosti Feron, a.s.

Jednoznačnou výhodou tohoto informačního systému je on-line propojení po celém území České republiky. Díky on-line propojení má každý uživatel neustále

aktualizované informace. Kvalitní a rychlé sdělování informací vyžaduje stále aktualizovaná data, což výrazně zvyšuje konkurenceschopnost firmy.

Další výhodou shledávám v propracovaném systému nápověd pro každou jednotlivou aplikaci. Každý uživatel se tak snadněji může orientovat právě v těch aplikacích, se kterými není v každodenním styku, což v důsledku výsledků jeho práce zefektivňuje.

Čas ušetřený propracovaným systémem nápověd se však poměrně zkracuje kvůli neefektivnímu vyhledávání zákazníků. Když neznáte identifikační číslo odběratele, je vyhledávání pomocí zkratk a zástupných znaků zdlouhavé a nepřesné. Funkcí rozšířeného hledání anebo rozšířením stávající nabídky by se vyhledávání zákazníků stalo mnohem produktivnější.

Jednou z oblastí, která by uvítala zdokonalení, je odesílání kupních smluv. V současnosti se kupní smlouvy odesílají standardním způsobem vložením dokumentu do faxu. Avšak sjednocením groupware systému by vznikla možnost zasílat tyto dokumenty na fax zákazníka pomocí poštovního klienta. Ve Feroně se groupware systémy již využívají v jiných procesech. Např. dokumenty kontroly/atesty jsou při příjmu materiálu digitalizovány a vyvěšeny na intranetu, odkud je lze odeslat přímo na zákazníka.

Posledním bodem je doporučení na upgrade stávajícího informačního systému novou verzí, která zohledňuje potřeby v oboru výroby a distribuce zboží. BPCS je produktem společnosti SSA GT (System Software Associates Global Technologies), která v březnu roku 2003 uvedla na trh novou verzi tohoto informačního systému označenou jako verze 8.2. Tato verze obsahuje inovované funkce a vylepšení jako např. elektronický obchodní styk a EDI (Electronic Data Interchange).

Seznam použité literatury

- [1] Baumruk, Zdeněk. Zákaznická příručka jakosti [intranet]. 2005, Revize 4 [cit. 2007-11-26]. Dostupný z intranetu ve společnosti Feron, a.s.
- [2] Habáň, Jaromír ; Sodomka, Petr. Analýza českého APS/SCM trhu (1. část) [online]. 2004 [cit. 2008-02-01]. Dostupný z WWW: <http://www.cvis.cz/index_cz.htm>.
- [3] Basl, Josef ; Velkoborský, Jan. Přehled českého trhu softwarových nástrojů APS a SCM [online]. 2000, no. 32 [cit. 2008-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://archiv.cw.cz/cwarchiv.nsf/clanky/CC39AE0BD409B2D5C12569B00056DC88?>>>.
- [4] Worthen, Ber. Abeceda SCM: čeká se na větší rozšíření RFID [online]. 2007 [cit. 2008-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.bw.cz/bw.nsf/id/abeceda-scm?>>>.

Seznam použitých symbolů a zkratk

APS	Advanced Planning and Scheduling – pokročilé plánování a řízení
BPCS	Business Planning and Control System – ekonomický (obchodní) plánovací a řídicí systém
CRM	Customer Relationship Management – řízení vztahu se zákazníky
ČD	České dráhy
DPH	Daň z přidané hodnoty
EDI	Electronic Data Interchange – elektronická výměna dat
ERP	Enterprise Ressource Planning – plánování podnikových zdrojů
IČO	Identifikační číslo organizace
IS	Informační systém
JIT	Just In Time – přesně v plánovaný čas
MJ	Měrná jednotka
MRP	Manufacturing Ressource Planning – plánování výrobních zdrojů
PL	Plech
SCM	Supply Chain Management – řízení dodavatelských řetězců
SMJ	Systém Managementu Jakosti
SSA GT	System Software Associates Global Technologies
SSC	Steel Service Centrum – ocelářské servisní centrum
TOC	Theory Of Constraint – teorie omezení
TQM	Total Quality Management – řízení celkové kvality
UNIX	Unary Information and Computing Service – jednočlenný informační a operační servis
VMS	Virtual Memory Systém – systém virtuální paměti
ZTV	Za tepla válcovaný

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Feron, a.s. – konsolidační celek.....	8
Obrázek 2 – Organizační schéma Ferony.....	9
Obrázek 3 – Procesní schéma.....	11
Obrázek 4 – APS/SCM procesy ve vztahu k jednotlivým úrovním plánování.....	15
Obrázek 5 – Postup zpracování objednávky.....	22
Obrázek 6 – Cyklus zpracování objednávky.....	23
Obrázek 7 - Aktualizace souborů v průběhu různých fází cyklu prodejní objednávky od pořízení až po fakturaci.....	24
Obrázek 8 – Hlavní menu BPCS.....	26
Obrázek 9 – Menu BPCS – Prodej.....	28
Obrázek 10 – CD Ostrá databáze Feron, a.s. – kupní smlouva.....	29

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Popis hlavních polí objednávek.....	30
Tabulka 2 – Popis polí při zadávání položek.....	33